

## **ABSTRACT**

The bread is a source of foods rich in carbohydrates consumed by the potential and practical. But the bread has a very short expiry, then the physical distribution must be done properly. Activities that are part of the physical distribution are the order processing, inventory control, goods handling, warehousing, transportation, and services to customers. This research was conducted to determine if there is a positive influence of physical distribution activities of repurchase intention of "ANITA Bakery" customers. This type of research is causation which aims to identify and analyse causal variables activities of physical distribution with the customer purchase intention variable. Sample selection is saturation sampling method. Number of samples taken are as many 15 respondents. The data in this study, obtained by distributing questionnaires to the 15 customers' ANITA Bakery "in Tasikmalaya. The results of this study show the sequence of processing variables and handling of goods in the physical distribution activities has a positive effect on customer repurchase intention.

Keywords: Physical distribution, repurchase intention, physical distribution influence

## ABSTRAK

Roti merupakan salah satu bahan makanan sumber karbohidrat yang sangat potensial dan praktis dikonsumsi. Tetapi roti memiliki masa kadaluarsa yang sangat singkat, maka distribusi fisik yang dilakukan harus tepat. Kegiatan yang merupakan bagian dari distribusi fisik adalah pemrosesan pesanan, pengendalian persediaan, penanganan barang, pergudangan, pengangkutan barang, pelayanan terhadap pelanggan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif kegiatan distribusi fisik terhadap niat beli ulang pelanggan “ANITA Bakery”. Tipe penelitian ini adalah kausalitas karena bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis adanya hubungan sebab-akibat variabel kegiatan distribusi fisik dengan variabel niat beli ulang pelanggan. Pemilihan sampel menggunakan metode *saturation sampling*. Jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 15 responden. Pengumpulan data diperoleh dengan cara membagikan kuesioner pada 15 pelanggan “ANITA Bakery” di Tasikmalaya. Hasil dari Penelitian ini menunjukkan variabel pemrosesan pesanan dan penanganan barang dalam kegiatan distribusi fisik memiliki pengaruh positif pada niat beli ulang pelanggan.

Kata Kunci : Distribusi fisik, niat beli ulang, pengaruh distribusi fisik

## DAFTAR ISI

|                                                                            | Halaman. |
|----------------------------------------------------------------------------|----------|
| HALAMAN JUDUL .....                                                        | i        |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                                   | ii       |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....                                    | iii      |
| SURAT PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN TIDAK<br>MENGUNAKAN PERUSAHAAN..... | iv       |
| KATA PENGANTAR .....                                                       | v        |
| ABSTRACT .....                                                             | viii     |
| ABSTRAK .....                                                              | ix       |
| DAFTAR ISI .....                                                           | x        |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                        | xiv      |
| DAFTAR TABEL .....                                                         | xv       |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                                       | xix      |
| <br>BAB 1. PENDAHULUAN .....                                               | <br>1    |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                                        | 1        |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                                             | 4        |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....                                     | 5        |
| 1.3.1 Maksud Penelitian .....                                              | 5        |
| 1.3.2 Maksud dan Tujuan Penelitian.....                                    | 5        |
| 1.4 Kegunaan Penelitian .....                                              | 5        |
| <br>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....                                           | <br>7    |
| 2.1 Kajian Pustaka.....                                                    | 7        |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran .....                                           | 7        |
| 2.1.2 Pengertian Bauran Pemasaran .....                                    | 8        |
| 2.1.3 Fungsi dari Distribusi Fisik .....                                   | 14       |
| 2.1.4 Pentingnya Manajemen Distribusi Fisik .....                          | 15       |

|                                                                         |        |
|-------------------------------------------------------------------------|--------|
| 2.1.5 Kegiatan-kegiatan Distribusi Fisik .....                          | 16     |
| 2.1.5.1 Pemrosesan Pesanan.....                                         | 16     |
| 2.1.5.2 Pengendalian Persediaan .....                                   | 18     |
| 2.1.5.3 Penanganan Barang .....                                         | 20     |
| 2.1.5.4 Pergudangan.....                                                | 21     |
| 2.1.5.5 Transportasi .....                                              | 22     |
| 2.1.5.6 Pelayanan Terhadap Pelanggan .....                              | 23     |
| 2.1.6 Persepsi Pelanggan .....                                          | 27     |
| 2.1.7 Proses Niat Beli Ulang.....                                       | 31     |
| 2.1.7.1 Proses Pembuatan Keputusan .....                                | 32     |
| 2.1.7.2 Niat beli .....                                                 | 35     |
| 2.1.7.3 Niat Beli Ulang .....                                           | 36     |
| 2.1.7.4 Mengukur Niat Beli Ulang .....                                  | 38     |
| 2.1.7.5 Pengaruh Kegiatan Distribusi Fisik dengan Niat Beli Ulang ..... | 38     |
| 2.2 Kerangka Pemikiran .....                                            | 40     |
| 2.3 Pengembangan Hipotesis .....                                        | 43     |
| <br>BAB 3. METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....                             | <br>45 |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                                              | 45     |
| 3.2 Definisi Operasional Variabel.....                                  | 45     |
| 3.3 Pemilihan Sampel.....                                               | 49     |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data.....                                        | 49     |
| 3.5 Teknik Analisis Data .....                                          | 50     |
| 3.5.1 Uji Validitas.....                                                | 51     |
| 3.5.2 Uji Reliabilitas .....                                            | 51     |
| 3.5.3 Menguji Asumsi Regresi Berganda .....                             | 53     |
| 3.5.3.1 Normalitas.....                                                 | 53     |
| 3.5.3.2 Heteroskedastisitas .....                                       | 54     |
| 3.5.3.3 Multikolinearitas .....                                         | 55     |
| 3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....                             | 56     |

|                                                                                                                                                                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.5.4.1 Uji Signifikansi Model Regresi Berganda.....                                                                                                                                                                  | 57  |
| 3.5.4.2 Uji Koefisien Regresi Parsial.....                                                                                                                                                                            | 59  |
| 3.5.4.3 Adjusted R <sup>2</sup> .....                                                                                                                                                                                 | 60  |
| <br>BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....                                                                                                                                                                      | 62  |
| 4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....                                                                                                                                                                        | 62  |
| 4.1.1 Uji Validitas .....                                                                                                                                                                                             | 62  |
| 4.1.2 Uji Reliabilitas .....                                                                                                                                                                                          | 67  |
| 4.2 Analisis Deskriptif Profil Responden .....                                                                                                                                                                        | 67  |
| 4.2.1 Variabel Pemrosesan Pesanan .....                                                                                                                                                                               | 70  |
| 4.2.2 Variabel Pengendalian Persediaan.....                                                                                                                                                                           | 72  |
| 4.2.3 Variabel Penanganan Barang .....                                                                                                                                                                                | 74  |
| 4.2.4 Variabel Transportasi.....                                                                                                                                                                                      | 75  |
| 4.2.5 Variabel Pelayanan terhadap Pelanggan .....                                                                                                                                                                     | 77  |
| 4.2.6 Variabel Niat Beli Ulang.....                                                                                                                                                                                   | 83  |
| 4.3 Analisis Asumsi Regresi Berganda .....                                                                                                                                                                            | 86  |
| 4.3.1 Normalitas .....                                                                                                                                                                                                | 86  |
| 4.3.2 Heteroskedastisitas.....                                                                                                                                                                                        | 87  |
| 4.3.3 Multikolinearitas.....                                                                                                                                                                                          | 88  |
| 4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....                                                                                                                                                                             | 89  |
| 4.5 Pengujian Hipotesis .....                                                                                                                                                                                         | 92  |
| 4.5.1 Uji Signifikansi Secara Keseluruhan (Uji ANOVA).....                                                                                                                                                            | 92  |
| 4.5.2 Uji Signifikansi Masing-masing Variabel Independen (X <sub>1</sub> , X <sub>2</sub> ,<br>X <sub>3</sub> , X <sub>4</sub> , X <sub>5</sub> ) Terhadap Niat Beli (Y) dalam Model Regresi<br>Berganda Linier ..... | 94  |
| 4.5.3 Pengujian Koefisien Determinasi Berganda .....                                                                                                                                                                  | 99  |
| 4.6 Hasil dan Pembahasan .....                                                                                                                                                                                        | 100 |
| <br>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....                                                                                                                                                                                 | 107 |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                                                                                                                                                  | 107 |
| 5.2 Saran .....                                                                                                                                                                                                       | 112 |

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| DAFTAR PUSTAKA .....       | 113 |
| LAMPIRAN.....              | 115 |
| Lampiran A .....           | 116 |
| Lampiran B .....           | 120 |
| Lampiran C .....           | 121 |
| Lampiran D .....           | 124 |
| Lampiran E .....           | 126 |
| RIWAYAT HIDUP PENULIS..... | 129 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                               | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 1 <i>Perceptual Process Model</i> .....                                                                | 29      |
| Gambar 2 <i>Five Stage Model of The Consumer Buying Process</i> .....                                         | 32      |
| Gambar 3     Bagan Kerangka Teoritis .....                                                                    | 40      |
| Gambar 4     Bagan Kerangka Pemikiran.....                                                                    | 42      |
| Gambar 5     Uji Normalitas dengan <i>Regression Standardized Residual</i> ....                               | 86      |
| Gambar 6     Uji Normalitas dengan <i>Normal P-P Plot of Regression</i><br><i>Standardized Residual</i> ..... | 87      |
| Gambar 7     Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....                                                        | 88      |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                                                              | <b>Halaman</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Tabel I      Operasional Variabel .....                                                                                                                      | 46             |
| Tabel II     Skala Likert .....                                                                                                                              | 48             |
| Tabel III    Anova Berganda .....                                                                                                                            | 58             |
| Tabel IV    Hasil Uji Validitas untuk Variabel Pemrosesan Pesanan .....                                                                                      | 63             |
| Tabel V     Hasil Uji Validitas untuk Variabel Pengendalian Persediaan.....                                                                                  | 63             |
| Tabel VI    Hasil Uji Validitas untuk Variabel Penanganan Barang .....                                                                                       | 64             |
| Tabel VII   Hasil Uji Validitas untuk Variabel Transportasi .....                                                                                            | 65             |
| Tabel VIII   Hasil Uji Validitas untuk Pelayanan terhadap Pelanggan .....                                                                                    | 65             |
| Tabel IX    Hasil Uji Validitas Untuk Variabel Niat Beli .....                                                                                               | 66             |
| Tabel X     Hasil Uji Reliabilitas.....                                                                                                                      | 67             |
| Tabel XI    Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan Toko Per Bulan.....                                                                         | 69             |
| Tabel XII   Analisis Pernyataan Responden terhadap Item Pernyataan Penyampaian Informasi Mengenai Produk yang Ditawarkan Sangat Jelas.....                   | 70             |
| Tabel XIII   Analisis Pernyataan Responden terhadap Item Pernyataan Penanganan Pesanan yang Dilakukan oleh “ANITA Bakery” Sangat Cepat .....                 | 71             |
| Tabel XIV   Analisis Pernyataan Responden terhadap Item Pernyataan Pesanan Barang yang Dikirim oleh “ANITA Bakery” Sangat Sesuai dengan Permintaan Anda..... | 71             |

|             |                                                                                                                                                               |    |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel XV    | Analisis Pernyataan Responden terhadap Item Pernyataan Selama ini “ANITA Bakery” Bersedia untuk Menyesuaikan Produk dengan Karakteristik Permintaan Anda..... | 72 |
| Tabel XVI   | Analisis Pernyataan Responden terhadap Item Pernyataan Produk “ANITA Bakery” di Awasi Secara Efektif.....                                                     | 73 |
| Tabel XVII  | Analisis Pernyataan Responden terhadap Item Pernyataan Penanganan Barang yang Dilakukan “ANITA Bakery” Tidak Rusak Sesuai dengan Keinginan Konsumen.....      | 74 |
| Tabel XVIII | Analisis Pernyataan Responden terhadap Item Pernyataan Kemasan yang Digunakan oleh “ANITA Bakery” Sangat Menarik .....                                        | 74 |
| Tabel XIX   | Analisis Pernyataan Responden terhadap Item Pernyataan Transportasi yang Digunakan oleh “ANITA Bakery” Sesuai dengan Harapan Anda.....                        | 75 |
| Tabel XX    | Analisis Pernyataan Responden terhadap Item Pernyataan Transportasi yang Digunakan Dapat Melindungi Kondisi Fisik Produk Saat Pengiriman .....                | 76 |
| Tabel XXI   | Analisis Pernyataan Responden terhadap Item Pernyataan Penetapan Harga yang Dilakukan “ANITA Bakery” Sesuai dengan Harapan Anda .....                         | 77 |
| Tabel XXII  | Analisis Pernyataan Responden terhadap Item Pernyataan KualitasProduk “ANITA Bakery” Dapat Memenuhi Kriteria Pesanan Anda.....                                | 77 |

|                                                                                                                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel XXIII Analisis Pernyataan Responden terhadap Item Pernyataan Anda Puas dengan Diskon yang Diberikan “ANITA Bakery” .....                                                    | 78 |
| Tabel XXIV Analisis Pernyataan Responden terhadap Item Pernyataan Pengiriman Pesanan “ANITA Bakery” Tiba Tepat Waktu .....                                                        | 79 |
| Tabel XXV Analisis Pernyataan Responden terhadap Item Pernyataan Barang Pesanan yang Rusak Dapat Diganti “ANITA Bakery” .....                                                     | 80 |
| Tabel XXVI Analisis Pernyataan Responden terhadap Item Pernyataan Karyawan “ANITA Bakery” Sangat Baik Dalam Menghadapi Keluhan Anda.....                                          | 80 |
| Tabel XXVII Analisis Pernyataan Responden terhadap Item Pernyataan Pelayanan yang Diberikan “ANITA Bakery” Sangat Ramah.....                                                      | 81 |
| Tabel XXVIII Analisis Pernyataan Responden terhadap Item Pernyataan “ANITA Bakery” Bersedia untuk Memenuhi Kebutuhan Pesanan Anda yang Mendesak.....                              | 82 |
| Tabel XXIX Analisis Pernyataan Responden terhadap Item Pernyataan Setelah Selama ini Melakukan Pemesanan pada “ANITA Bakery”, Anda Terdorong untuk Melakukan Pembelian Ulang..... | 83 |
| Tabel XXX Analisis Pernyataan Responden terhadap Item Pernyataan Penilaian Anda pada “ANITA Bakery” Sangat Baik.....                                                              | 83 |
| Tabel XXXI Analisis Pernyataan Responden terhadap Item Pernyataan Anda Akan Merekomendasikan “ANITA Bakery” .....                                                                 | 84 |

|                                                                                                                                                    |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel XXXII Analisis Pernyataan Responden terhadap Item Pernyataan Anda<br>Percaya pada Kualitas “ANITA Bakery” Sepenuhnya.....                    | 85  |
| Tabel XXXIII Analisis Pernyataan Responden terhadap Item Pernyataan<br>Kualitas Produk “ANITA Bakery” Dapat Memenuhi Kriteria<br>Pesanan Anda..... | 85  |
| Tabel XXXIV Hasil Penguji Multikolinearitas.....                                                                                                   | 89  |
| Tabel XXXV Hasil Analisis Regresi Berganda .....                                                                                                   | 90  |
| Tabel XXXVI Hasil Pengujian ANOVA.....                                                                                                             | 92  |
| Tabel XXXVII Hasil Uji Signifikansi.....                                                                                                           | 94  |
| Tabel XXXVIII Hasil Uji Koefisien Determinasi.....                                                                                                 | 100 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|            | <b>Halaman</b>                       |
|------------|--------------------------------------|
| Lampiran A | Kuesioner Penelitian..... 109        |
| Lampiran B | Data Kuesioner ..... 113             |
| Lampiran C | Hasil Uji Validitas ..... 114        |
| Lampiran D | Hasil Uji Reliabilitas ..... 117     |
| Lampiran E | Hasil Olah Data SPSS 15,00 ..... 119 |